

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV dapat disimpulkan bahwa :

1. *Credibility* secara signifikan mempengaruhi *intention* nasabah menggunakan atau pernah mendengarkan informasi tentang pelayanan *internet banking* dalam melakukan aktivitas perbankan di BNI cabang Payakumbuh. T hitung (4,467481) > T tabel (1.66342) maka H1 diterima. Kolerasinya adalah positif, dimana semakin besar tingkat *credibility* yang dirasakan oleh nasabah BNI dalam menggunakan *internet banking* maka juga akan semakin besar tingkat *intention* nasabah untuk menggunakan *internet banking* tersebut.
2. *Credibility* secara signifikan mempengaruhi *perceived usefulness* nasabah menggunakan atau pernah mendengarkan informasi tentang pelayanan *internet banking* dalam melakukan aktivitas perbankan di BNI cabang Payakumbuh. T hitung (5,503915) > T tabel (1.66342) maka H2 diterima. Kolerasinya adalah positif dimana semakin besar tingkat *credibility* yang dirasakan oleh nasabah BNI maka nasabah semakin yakin akan *perceived usefulness* ketika menggunakan *internet banking* tersebut.
3. *Credibility* secara signifikan mempengaruhi *perceived ease of use* pada saat nasabah menggunakan atau pernah mendengarkan informasi tentang pelayanan *internet banking* dalam melakukan aktivitas perbankan di BNI

cabang Payakumbuh.  $T$  hitung (10,065929) >  $T$  tabel (1.66342) maka  $H_3$  diterima. Kolerasinya adalah positif dimana semakin besar tingkat *credibility* yang dirasakan oleh nasabah BNI maka nasabah semakin yakin akan *perceived ease of use* ketika menggunakan *internet banking* tersebut.

4. *Perceived usefulness* secara signifikan tidak mempengaruhi *intention* nasabah menggunakan atau pernah mendengarkan informasi tentang pelayanan *internet banking* dalam melakukan aktivitas perbankan di BNI cabang Payakumbuh.  $T$  hitung (0,003513) <  $T$  tabel (1.66342) maka  $H_4$  ditolak. artinya bahwa variabel *usefulness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap *Intention*. Nilai *original sample estimate* adalah negatif yaitu sebesar -0,000670 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara *perceived ease of use* dengan *intention* adalah negatif. Manfaat tidak terlalu berpengaruh terhadap *purchase intention* nasabah pada *internet banking*.

5. *Perceived ease of use* secara signifikan tidak mempengaruhi *intention* nasabah menggunakan atau pernah mendengarkan informasi tentang pelayanan *internet banking* dalam melakukan aktivitas perbankan di BNI cabang Payakumbuh.  $T$  hitung (1,624370) <  $T$  tabel (1.66342) maka  $H_5$  ditolak, artinya bahwa *perceived ease of use* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap *Intention*. Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0,238232 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara *perceived ease of use* dengan *intention* adalah positif. Kemudahan dalam penggunaan tidak terlalu berpengaruh terhadap *intention* seorang nasabah pada *internet banking*.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* harus ditingkatkan untuk menghasilkan *intention* yang tinggi. Karena minat yang tinggi merupakan *value* yang menguntungkan bagi perusahaan.

## 5.2. Implikasi Hasil Penelitian

Temuan dalam penelitian ini mempunyai beberapa implikasi penting bagi peningkatan minat penggunaan nasabah terhadap *internet banking* BNI cabang Payakumbuh. Dimana *internet banking* sebagai fasilitas dalam melakukan aktivitas transaksi perbankan harus terus mengoptimalkan *credibility* untuk meningkatkan minat penggunaan nasabah terhadap *internet banking*. *Credibility* yang kuat juga akan meningkatkan *perceived usefulness* yang dirasakan oleh nasabah, semakin kuat *credibility* maka nasabah juga akan semakin merasakan manfaat penggunaan *internet banking*. Selain meningkatkan *perceived usefulness*, *credibility* yang kuat juga akan meningkatkan *perceived ease of use* nasabah, semakin tinggi *credibility* yang ada pada *internet banking* maka nasabah juga akan semakin merasakan kemudahan dalam penggunaan *internet banking* tersebut.

Disamping itu BNI harus terus meningkatkan *perceived usefulness* dari fasilitas *internet banking*-nya, walaupun pada penelitian ini *perceived usefulness* tidak signifikan mempengaruhi *intention* disebabkan keterbatasan *tools* untuk mengakses *internet banking* seperti jaringan internet dan persepsi masyarakat Payakumbuh yang masih awam terhadap penggunaan *internet banking*, namun tidak demikian jika penelitian ini pada tempat yang berbeda. *Perceived usefulness* sejatinya akan meningkatkan minat penggunaan nasabah, sekali saja nasabah tidak

merasakan manfaat maka nasabah tidak akan berminat menggunakan *internet banking* ini.

Selain itu, meskipun pada penelitian ini *perceived ease of use* juga tidak signifikan mempengaruhi *intention* namun pihak BNI harus tetap mengembangkan sistem *internet banking* agar semakin lebih mudah digunakan sehingga nasabah menjadi lebih berminat untuk menggunakan *internet banking* tersebut.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa berdasarkan pekerjaan banyak mahasiswa yang menggunakan atau berminat dengan *internet banking*. Karena mahasiswa diberikan sebuah kartu tanda mahasiswa (KTM) yang fungsinya juga sebagai ATM sehingga dengan fasilitas itu mahasiswa memiliki akun bank dan menggunakan *internet banking* dalam transaksi perbankannya. Maka dari itu pihak bank juga memperbanyak sosialisasi dengan mahasiswa dengan cara bekerjasama dengan organisasi mahasiswa mengenai penggunaan dan nilai-nilai positif yang ada pada *internet banking* untuk menarik minat mahasiswa menggunakan *internet banking*. Namun tidak hanya mahasiswa, pihak seharusnya juga memperbanyak sosialisasi atau memberikan edukasi kepada masyarakat umum agar menggunakan *internet banking* karena memiliki manfaat bagi perbankan maupun pengguna/ nasabah saat menerapkan *internet banking* ini.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Disisi lain keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi perbaikan bagi penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah :

1. Dalam penelitian ini responden yang diambil hanya dalam skala kecil yaitu 85 responden yang menggunakan atau pernah mendengar informasi tentang *internet banking* sebagai fasilitas dalam transaksi perbankan mereka.
2. Lokasi penelitian hanya difokuskan pada wilayah Payakumbuh. Maka hasil penelitian hanya bisa diimplikasikan di Kota Payakumbuh saja. Hasil yang sama belum tentu didapatkan jika penelitian dilakukan di daerah-daerah lain mengingat kondisi demografis, geografis, serta gaya hidup seorang nasabah.

#### 5.4. Saran

Hasil dari penelitian ini dan keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan agar dijadikan sumber ide dan masukan bagi pengembangan penelitian dimasa yang akan datang, maka perluasan yang dirasakan dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi pihak perusahaan BNI cabang Payakumbuh
  - a. Memberikan edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan *internet banking*, mulai dari prosedur penggunaan, manfaat saat menggunakan *internet banking*, nilai-nilai positif yang ada pada *internet banking*, serta penanggulangan masalah yang mungkin terjadi ketika menggunakan *internet banking*.
  - b. Dalam menumbuhkan *Intention*, pihak perusahaan sebaiknya lebih gencar mempromosikan *internet banking* agar nasabah berminat untuk menggunakan *internet banking* dalam melakukan aktivitas transaksi perbankan.

- c. Mengiklankan internet banking pada layar tv yang ada pada ruang antrian BNI Payakumbuh karena pada umumnya masyarakat lebih suka menonton dari pada membaca sehingga masyarakat dapat melihat dan tertarik untuk menggunakan layanan internet banking dari iklan yang dilihat oleh nasabah lihat.
- d. Menargetkan sasaran pengguna internet banking yaitu anak muda, karena gaya hidup anak muda yang sehari-hari nya tidak terlepas dari *gadget* sehingga dapat menjadi peluang bagi pihak bank untuk menarik minat mereka menggunakan *internet banking* karena lebih efektif dan efisien.
- e. Meningkatkan sistem yang ada pada internet banking agar nasabah merasa lebih aman, nyaman, dan mudah dalam menggunakannya sehingga dapat menarik niat nasabah untuk menggunakan internet banking tersebut.
- f. Adanya pemberitahuan sebelumnya yang dilakukan oleh pihak kepada nasabah BNI jika terjadi perubahan atau kebijakan baru terkait *internet banking* agar nasabah tidak merasa dirugikan akibat keterlambatan pemberitahuan hal ini juga dapat menjaga kepercayaan nasabah untuk terus menggunakan *internet banking*.

## 2. Bagi pihak pemerintah

Secara bertahap menyediakan *spot* yang difasilitasi wi-fi untuk menunjang pencarian informasi salah satunya dalam melakukan aktivitas perbankan melalui *internet banking*.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel terkait dengan hal-hal yang mempengaruhi *intention* pada *internet banking* sebagai layanan dalam melakukan aktivitas perbankan guna memperkaya dan memperluas wawasan seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat.
- b. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan objek lain diluar produk yang telah dikaji pada penelitian ini sehingga akan lebih menggambarkan secara luas mengenai apa saja yang mempengaruhi *intention* pada penggunaan *internet banking*.

